



## ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI 2021

### PROCEDURA 2021

Nel mese di dicembre sono stati inviati i questionari a tutti gli operatori dipendenti tramite il portale Cba e ai liberi professionisti tramite mail. Su un totale di 90 operatori in servizio, ne sono stati restituiti n.49. Nello specifico:

| Figura professionale                          | N° operatori in organico | Questionari restituiti |
|---|--------------------------|------------------------|
| Medici  | 4                        | 0                      |
| Infermieri                                    | 5                        | 0                      |
| Asa/Oss                                       | 46                       | 10                     |
| Fisioterapisti                                | 6                        | 1                      |
| Servizio Psico-Educativo                      | 6                        | 6                      |
| Servizi Generali                              | 15                       | 7                      |
| Cucina  | 4                        | 1                      |
| Tecnico                                       | 4                        | 0                      |
| Personale Amministrativo + Assistente Sociale | 6                        | 3                      |
|   |                          |                        |
| <b>TOTALE</b>                                 | <b>96</b>                | <b>28</b>              |

### ANALISI DELLE RISPOSTE

**ANZIANITÀ DI SERVIZIO:** il 25% degli operatori che hanno risposto al questionario lavora per la Fondazione da meno di 2 anni; il 42,86% tra 2 e 10 anni e il 21,43% da oltre 10 anni.

**RELAZIONE CON GLI ANZIANI:** nonostante le limitazioni del periodo, in particolare l'uso della mascherina che rende difficile la comprensione verbale, il 67,86% valuta positiva la relazione con gli anziani e il 32,14% la valuta molto positiva; nessun operatore la valuta negativa.

**PERCEZIONE DELL'AUTO AIUTATO AI COLLEGHI:** il 75% afferma di aiutare sempre i colleghi; il 14,29% spesso e il 10,71% qualche volta. Nessuno afferma di non aiutare mai o se richiesto.

**PERCEZIONE DELL'AUTO RICEVUTO DAI COLLEGHI:** tutti affermano di ricevere aiuto dai colleghi (nessuna risposta "Mai"), ma la percezione dell'aiuto ricevuto si discosta leggermente da quanto si ritiene di darlo: il 32,14% afferma di ricevere sempre aiuto, il 57,14% afferma di riceverlo spesso e il 10,71% qualche volta

**ATTRITI CON I COLLEGHI:** le risposte si collocano equamente tra "Mai" e "Qualche volta". Nessuno ha attriti con frequenza maggiore. Tra le cause principali: la mancanza di comunicazione, il poco rispetto di regole e procedure e la mancanza di rispetto e riconoscimento delle figure professionali.

**CHIAREZZA CIRCA I COMPITI E RESPONSABILITÀ:** i compiti e responsabilità propri e dei colleghi sono chiari a tutti in pari misura: molto per il 57,14% e abbastanza per il 42,86%.

**CONOSCENZA SU PROTOCOLLI E PROCEDURE:** l'85,71% dichiara di avere una conoscenza positiva; il 14,29% di averla molto positiva; nessuno ha valutato negativamente la domanda.

**GIUDIZIO SULLA FORMAZIONE:** il 78,57% valuta positivamente la formazione programmata da Fondazione nel corso dell'anno, il 14,29% la valuta molto positiva. Solo un operatore ha espresso un giudizio negativo ma senza fornire spiegazioni.

I pochi argomenti proposti per il 2022 riguardano la gestione del paziente Alzheimer, la gestione dell'Ospite in sicurezza, comunicazione e gestione dei conflitti oltreché un ripasso generale e periodico su primo soccorso e antincendio.

**GIUDIZIO SULL'EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE:** la comunicazione è stata giudicata molto efficace per il 67,86% e poco per il 28,57%. Tra le motivazioni circa la poca efficacia vi è il turn over di personale e sistemi di comunicazione poco standardizzati, che rendono difficile e caotico il passaggio di informazioni.

**EFFICACIA DELLE MISURE DI CONTENIMENTO DEL CONTAGIO DA Sars-Cov-2:** solo un Oss ha risposto che le misure adottate non sono state sufficienti, motivando che *"Non bisogna abbassare la guardia. Meno gente circola forse più sicurezza"*.

|   | FATTORI DI BENESSERE  | FATTORI DI DISAGIO   |
|---|---|--|
| OSS   | Buon gruppo di colleghi<br>Collaborazione<br>Struttura provvista degli ausili necessari allo svolgimento del lavoro | Cicli ridotti<br>Comunicazione difficile<br>Poco rispetto e riconoscimento dei ruoli<br>Mancanza infermiere di notte |
| AREA RIABILITATIVA  | Collaborazione  | Scarsa comunicazione   |
| AREA PSICO-EDUCATIVA  | Soddisfazione degli Ospiti<br>Soddisfazione dell'operatore nel riuscire a coinvolgere gli Ospiti                    | Non riconoscimento della professione   |
| AREA SERVIZI GENERALI<br>(servizi generali, lavanderia, cucina) | Supporto dei colleghi<br>Collaborazione   | Mancanza di rispetto da parte degli operatori assistenziali<br>Non collaborazione                                    |
| AREA AMMINISTRATIVA   | Flessibilità dell'orario<br>Autonomia<br>Buon clima   | Confusione organizzativa<br>Mole di lavoro/scadenze  |

**AZIONI DI MIGLIORAMENTO:** si continuerà ad agire sulla formazione professionale di tutti gli Operatori

**MODALITÀ DI RESTITUZIONE:** la presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 29/12/2021, sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione e verrà inviata a tutto il personale tramite il portale utenti CBA.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara \_ Assistente Sociale





Totale %

Da quanto tempo lavori in questa Fondazione?

Meno di 2 anni 7 25,00

Tra 2 e 10 anni 12 42,86

Oltre 10 anni 6 21,43

Nonostante le limitazioni del periodo, come valuti la relazione che riesci a stabilire con gli anziani?

Molto negativo 0 0,00

Negativo 0 0,00

Positivo 19 67,86

Molto positivo 9 32,14

Aluti i tuoi colleghi quando ne hanno bisogno?

Mai 0 0,00

Qualche volta 3 10,71

Spesso 4 14,29

Sempre 21 75,00

Se richiesto 0 0,00

I colleghi ti danno l'aiuto e il supporto di cui hai bisogno?

Mai 0 0,00

Qualche volta 3 10,71

Spesso 16 57,14

Sempre 9 32,14

Hai attriti con i colleghi?

Mai 14 50,00

Qualche volta 14 50,00

Spesso 0 0,00

Sempre 0 0,00

Hai chiaro i tuoi compiti e le tue responsabilità circa il tuo lavoro in Fondazione?

Per nulla 0 0,00

Poco 0 0,00

Abbastanza 12 42,86

Molto 16 57,14

Hai chiaro i compiti e le responsabilità dei tuoi colleghi?

Per nulla 0 0,00

Poco 0 0,00

Abbastanza 12 42,86

Molto 16 57,14

Come valuti la tua conoscenza su protocolli e procedure adottate in Fondazione?

Molto negativo 0 0,00

Negativo 0 0,00

Positivo 24 85,71

Molto positivo 4 14,29

Come giudichi la formazione erogata all'interno di Fondazione?

Molto negativo 0 0,00

Negativo 1 3,57

Positivo 22 78,57

Molto positivo 4 14,29

Quanto reputi sia efficace la comunicazione all'interno di Fondazione?

Affatto 0 0,00

Poco 8 28,57

Molto 19 67,86

Ritieni sufficienti le misure di contenimento del contagio da Sars-Cov-2 adottate ad oggi presso la Fondazione?

Sì 27 96,43

No 1 3,57

| ASA/OSS      |   |   |   |   |   |   |   |   |    | FISIOTERAPISTI |       | SERVIZIO PSICO EDUCATIVO |   |     |   |   |   | SERVIZI GENERALI |          |          |     |   |   |   | CUCINA      |          | PERS. AMM.VO + ASS.SOC. |          |          |        |        |        |       |        |        |        |        |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------------|-------|--------------------------|---|-----|---|---|---|------------------|----------|----------|-----|---|---|---|-------------|----------|-------------------------|----------|----------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|
| 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1              | 2     | 1                        | 2 | 3   | 4 | 5 | 6 | 1                | 2        | 3        | 4   | 5 | 6 | 7 | 1           | 2        | 1                       | 2        | 3        |        |        |        |       |        |        |        |        |
| Tot. Asa/Oss |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Tot. Fkt       |       | Tot. Psico-Educ.         |   |     |   |   |   | Tot. Serv. Gen.  |          |          |     |   |   |   | Tot. Cucina |          | Tot. Pers.Am m.vo       |          |          |        |        |        |       |        |        |        |        |
| %            |   |   |   |   |   |   |   |   |    | %              |       | %                        |   |     |   |   |   | %                |          |          |     |   |   |   | %           |          | %                       |          |          |        |        |        |       |        |        |        |        |
| 1            | 1 |   |   |   |   |   |   | 1 |    | 3              | 30,00 | 0                        | 0 |     |   | 1 | 1 | 2                | 33,33333 |          |     |   |   | 1 | 1           | 14,28571 | 1                       | 1        | 100,00   |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              | 1 |   |   |   |   |   |   |   | 1  | 2              | 20,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 3                | 50       | 1        | 1   | 1 | 1 | 1 | 1           | 5        | 71,42857                | 0        | 0,00     | 1      |        | 1      | 33,33 |        |        |        |        |
|              |   | 1 |   |   |   |   |   |   | 1  | 2              | 20,00 | 0                        | 0 | 1   |   |   |   | 1                | 16,66667 | 1        | 1   |   |   |   |             | 1        | 14,28571                | 0        | 0,00     |        | 1      | 1      | 2     | 66,67  |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 8              | 80,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 |   |   | 1                | 2        | 33,33333 | 1   | 1 | 1 |   | 1           | 1        | 4                       | 57,14286 | 1        | 1      | 100,00 | 1      | 1     | 1      | 3      | 100,00 |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   | 1  | 2              | 20,00 | 0                        | 0 | 1   | 1 | 1 | 1 | 4                | 66,66667 |          |     |   |   | 1 | 1           | 3        | 42,85714                | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 7              | 70,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 1                | 1        | 6        | 100 | 1 | 1 | 1 | 1           | 1        | 1                       | 5        | 71,42857 | 1      | 1      | 100,00 | 1     | 1      | 1      | 3      | 100,00 |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 5              | 50,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 3                | 50       | 1        | 1   | 1 | 1 | 1 | 1           | 4        | 57,14286                | 0        | 0,00     | 1      | 1      | 1      | 3     | 100,00 |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 5              | 50,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 3                | 50       | 1        | 1   | 1 | 1 | 1 | 1           | 6        | 85,71429                | 1        | 1        | 100,00 | 1      | 1      | 1     | 3      | 100,00 |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 5              | 50,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 3                | 50       | 1        | 1   | 1 | 1 | 1 | 1           | 4        | 57,14286                | 0        | 0,00     | 1      | 1      | 1      | 3     | 100,00 |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 7              | 70,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 1                | 1        | 6        | 100 | 1 | 1 | 1 | 1           | 1        | 1                       | 5        | 71,42857 | 1      | 1      | 100,00 | 1     | 1      | 1      | 3      | 100,00 |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 0              | 0,00  | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |
| 1            | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  | 9              | 90,00 | 1                        | 1 | 100 | 1 | 1 | 1 | 1                | 1        | 6        | 100 | 1 | 1 | 1 | 1           | 1        | 1                       | 7        | 100      | 1      | 1      | 100,00 | 1     | 1      | 1      | 3      | 100,00 |
|              |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 1              | 10,00 | 0                        | 0 |     |   |   |   | 0                | 0        |          |     |   |   |   |             | 0        | 0                       | 0        | 0,00     |        |        | 0      | 0,00  |        |        |        |        |